# Klachtenreglement 2023 Bilan Holding B.V.

## Preambule

Bilan Holding B.V. heeft voor haar werkmaatschappijen Bilan coaching, training en advies B.V. en Bilan cultuursensitieve re-integratie B.V, een onafhankelijke klachtenprocedure vastgesteld die in dit reglement wordt beschreven.

De klachtenprocedure is in het leven geroepen om een onafhankelijk oordeel te krijgen over de vraag of de trainer, heeft gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam coach, adviseur of trainer mag worden verwacht. Doel van de klachtenprocedure is het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de medewerkers van Bilan Holding B.V.. Klachten omtrent coaching door NOBCO coaches kunnen tevens bij het NOBCO klachtenreglement gemeld worden, klachten van NOBTRA aangesloten trainers kunnen ook bij het NOBTRA worden aangemeld.

## Commissie Klachtbehandeling

Klachten worden behandeld door de Commissie Klachtbehandeling.

Deze commissie bestaat uit 2 functionarissen die onafhankelijk opereren conform de interne klachtenprocedure. De commissies streeft er in de uitspraken naar dat zowel de klager als de coach, adviseur of trainer waarover de klacht gaat zich gehoord voelen en dat de coach, adviseur of trainer daaruit lering kan trekken voor zijn eigen praktijk.

## Klachten

Klachten kunnen zich uitsluitend richten tegen coach, adviseur of trainer werkzaam bij of in onderaanneming van Bilan Holding B.V.. Een klacht kan worden ingediend over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van de coach, adviseur of trainer.

De Commissie zal het handelen van de coach, adviseur of trainer toetsen aan de algemeen geldende normen die in het maatschappelijk verkeer van toepassing zijn. De commissie behandelt de klacht zeer vertrouwelijk en houdt de persoonlijke gegevens van de melder van de klacht geheim. De commissie zal met de melder en ook de betrokkenen praten om goed te begrijpen wat de klacht inhoudt.

De Commissie Klachtbehandeling doet een uitspraak over de ontvankelijkheid en gedeeltelijke) gegrondheid van een klacht. Als een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, kan de Commissie Klachtbehandeling aan de coach, adviseur of trainer een sanctie opleggen.

## Uitspraken

Bilan Holding B.V beschouwt bekendmaking van de uitspraken van de Commissie Klachtbehandeling als een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten coaches, adviseurs of trainers.

## Geheimhouding

De leden van de Commissie Klachtbehandeling, de directie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een Klacht of een Beroep zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien alles wat hen uit hoofde van hun betrokkenheid bij de Klacht of het Beroep bekend is geworden.

Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Commissie Klachtbehandeling of de directie. De geheimhoudingsplicht vervalt wanneer enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van dit reglement.